



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โทร. 0-4399-7062

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งใน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) (ITA)) ที่เป็นการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตในองค์กรและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และยังเป็น การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐเกิดความตระหนักในการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส

องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน และแจ้งการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ในการพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคล หรือผู้ให้บริการ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพดิมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและ นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์/ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพดิมิชอบ ได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๕.๑ ลักษณะของเรื่องร่ำร้องเรียน

๕.๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลวงยาวในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสดำเนินการที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕.๑.๓ ข้อร้องเรียน ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง ข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางแสดงการทุจริตของ เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๑.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๑.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๑.๓

๕.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววิวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องในส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาวดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๖. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน คำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๖.๑.๒ กรณีร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตาม

สมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๖.๒ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน แจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว ได้รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาวพิจารณา

๖.๓ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ (ผู้รับเรื่อง) แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้ร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๖.๔ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่ง

เรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาหาร่วมกัน หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบ ถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๗. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๗.๑ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๑ นายกองคการบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ นายกองคการบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๗.๑.๒ แนวทางที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

(๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่อง

ร้องเรียน

(๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ กำหนดรายละเอียด วิธีปฏิบัติไว้เป็นการ

เฉพาะแล้ว

๗.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลวิ้งยาว)

๗.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่ตั้งขึ้น ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลวิ้งยาวพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๗.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๗.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้ สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๒.๔ คำวินิจฉัย เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของนายกองคการบริหารส่วนตำบลวิ้งยาว ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ ดุลยพินิจ

๗.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่ วันที่ได้รับเรื่อง

๘. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๘.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยสั่งการ เพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง

๘.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการ และแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศ คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๘.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการ ไว้เป็นการ เฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

๙. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/คำร้อง) : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และแจ้งการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ในวันและเวลาราชการ ยกเว้นวันหยุดราชการและ วันหยุดนักขัตฤกษ์

(๒) ทางไปรษณีย์ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว เลขที่ ๙๗ หมู่ ๙ ตำบลวังยาว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

(๓) ทางโทรศัพท์ : ๐ ๔๓๙๙ ๗๐๖๒ ในวันและเวลาราชการ ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

(๔) ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

(๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว : <https://www.wungyao.go.th>

(๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว : <https://www.facebook.com/ABTWangyaw/>

(๗) E-mail องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว : contact@wungyao.go.th

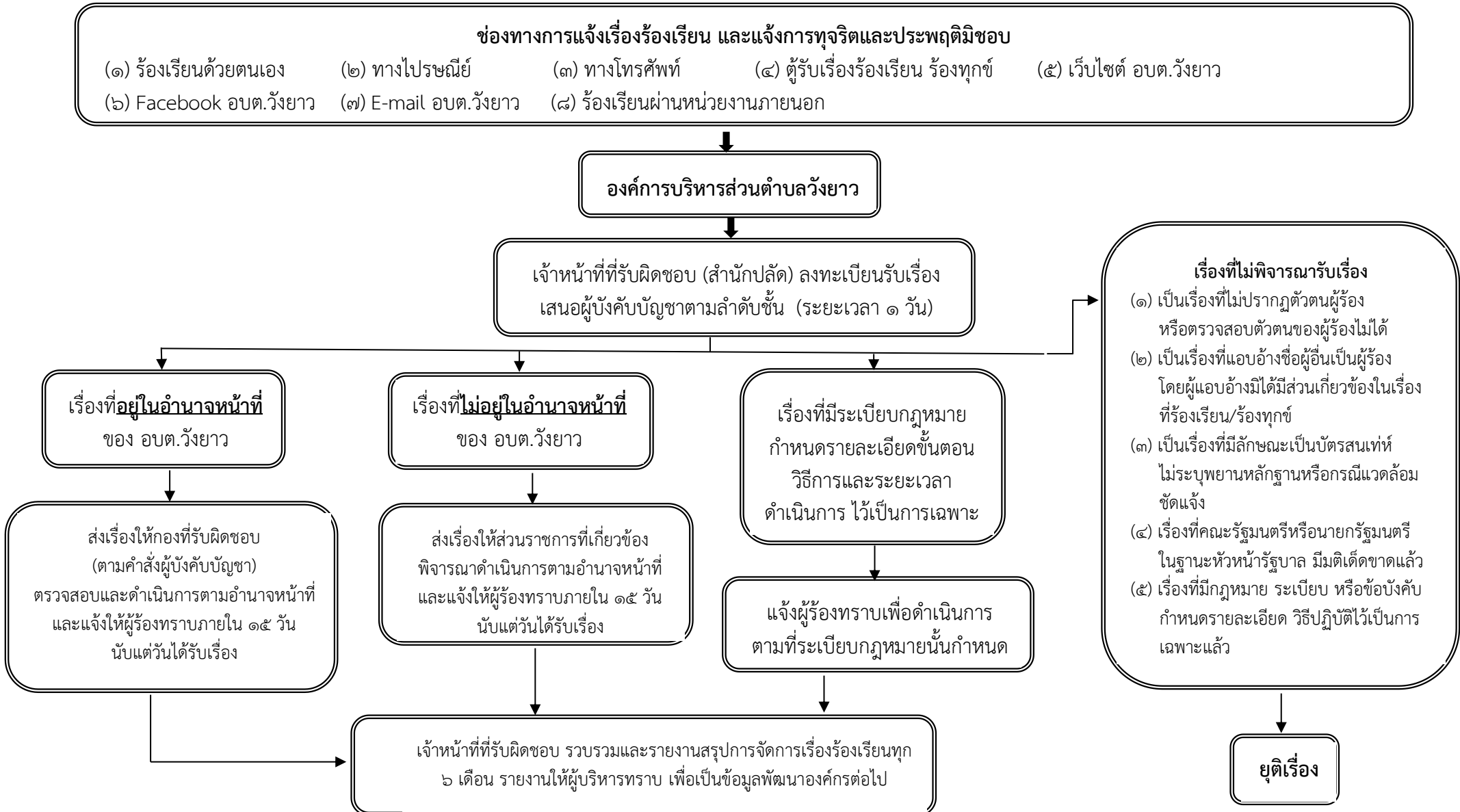
(๘) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐.๑ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนทุก ๖ เดือน รายงานให้ ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งการทุจริตและประพฤตินิชอบ



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
๔๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริง
ทุกประการ และยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐาน
ประกอบการร้องเรียน /ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด
๒.จำนวน.....ชุด
๓.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ทางโทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
๔๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
วังยาว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริง
ทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....(เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.



(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ มค ๗๑๘๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
เลขที่ ๙๗ หมู่ ๙ ตำบลวังยาว
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
๔๕๑๕๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ผ่านช่องทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
() ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ได้รับเรื่องดังกล่าวของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนลงรับ
หนังสือ เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ได้พิจารณาเรื่อง
ของท่านแล้ว เห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบข้อมูลและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
โทร. ๐ ๔๓๙๙ ๗๐๖๒

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”